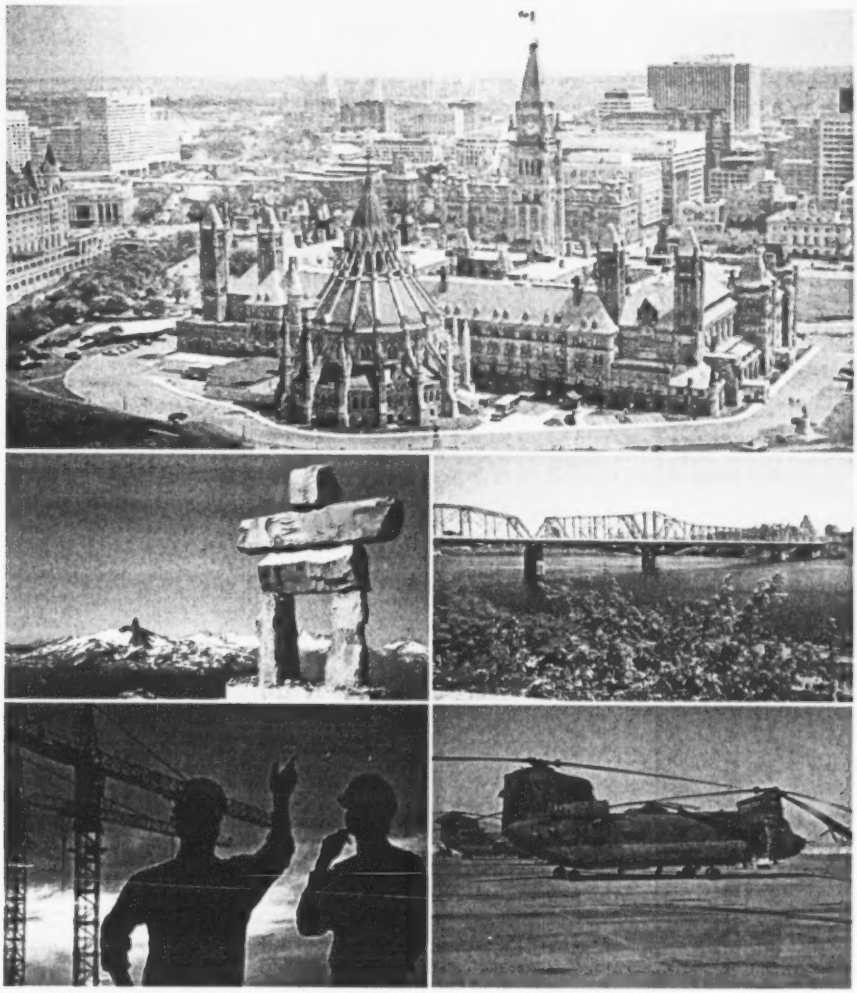
Respect Excellence
Intégrité Leadership

BUDGET DES DÉPENSES 2011-2012

RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS



L'honorable Rona Ambrose
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux
Receveure générale du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message de la Ministre iii

SECTION I – APERÇU DU MINISTÈRE

1.1 Renseignements sommaires 1
1.2 Sommaire de la planification 3

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

2.1 Résultat stratégique 12
2.2 Activités de programme 12
2.2.1 Approvisionnements 12
2.2.2 Gestion des locaux et des biens immobiliers 14
2.2.3 Receveur général du Canada 16
2.2.4 Services d'infrastructure des technologies de l'information 18
2.2.5 Administration de la paye et des pensions fédérales 20
2.2.6 Gestion linguistique et services connexes 22
2.2.7 Programmes et services spécialisés 24
2.2.8 Ombudsman de l'approvisionnement 27
2.2.9 Services internes 29

Section III – Renseignements supplémentaires

3.1 Points saillants des finances 31
3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 32
3.3 Autres sujets d'intérêt 32

Photo de l'inukshuk : iStockphoto
Photo du pont Alexandra : Steve Slaby
Photo de l'hélicoptère Chinook des Forces canadiennes : caporal James Nightingale

MESSAGE DE LA MINISTRE

J'ai le plaisir de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012* de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). On y présente les priorités du Ministère à l'appui des activités du gouvernement du Canada.

Nous continuerons de moderniser nos processus d'achat et de veiller à ce qu'ils soient équitables, ouverts et transparents, tout en assurant le meilleur rapport qualité-prix à la population canadienne et en aidant les autres ministères à offrir leurs services aux Canadiens et aux Canadiennes. Nous continuerons également à rationaliser l'achat de matériel militaire de manière à pouvoir fournir aux hommes et aux femmes envoyés en mission l'équipement dont ils ont besoin.

Notre Bureau des petites et moyennes entreprises continuera de collaborer avec les fournisseurs pour qu'il leur soit plus facile de faire des affaires avec le gouvernement du Canada et pour qu'ils aient un meilleur accès aux marchés publics. Nous continuerons également de mettre en œuvre le Programme canadien de commercialisation des innovations dans le cadre d'un projet pilote destiné à aider les entreprises à mettre leurs produits innovateurs sur le marché pour la première fois.

Par ailleurs, en tant que gardien des édifices de la Cité parlementaire, le Ministère continuera à rénover les principaux édifices (édifices de l'Ouest, du Centre et de l'Est) afin de protéger l'intégrité architecturale de ces immeubles patrimoniaux.

Nous en sommes maintenant à la deuxième année de mise en œuvre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC et nous adopterons bientôt une méthode commune de gestion du service à la clientèle dans tout le ministère. Nous continuerons également à préciser nos priorités et nos attentes en matière de service à la clientèle, à améliorer nos façons de mesurer la satisfaction de nos clients et à établir des mécanismes plus systématiques pour répandre la culture du service à la clientèle à TPSGC.

TPSGC met aussi en œuvre d'importants projets pour améliorer l'administration des systèmes de paye et de pension par le gouvernement. Nous remplaçons notre système de paye, qui date de 40 ans, par un système commercial moderne et nous regroupons les services de rémunération dans un nouveau centre spécialisé à Miramichi, au Nouveau-Brunswick. Ce nouveau système comprendra un volet libre-service plus élaboré qui sera plus efficace et accélérera le traitement des demandes de paye.

Nous veillons également à ce que l'administration des pensions à TPSGC soit durable, en remplaçant nos anciens systèmes et en nous engageant à offrir aux employés et aux retraités des services qui respectent les normes de l'industrie.

En 2011-2012, nous accorderons beaucoup d'attention à notre contribution à la Stratégie fédérale de développement durable, grâce à laquelle la durabilité de l'environnement fera partie intégrante de la prise de décisions. Nous tenterons tout particulièrement de réduire les émissions de gaz à effet de serre dues à notre vaste portefeuille immobilier et à l'utilisation de nos véhicules.

Je suis convaincue que les initiatives décrites dans le présent rapport contribueront de façon importante à une bonne gestion des ressources que nous confie la population canadienne.

L'honorable Rona Ambrose
Ministre de TPSGC

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. Il est le principal banquier, comptable, acheteur central, spécialiste des questions linguistiques, gestionnaire de biens immobiliers et instrument d'accès aux services en direct du gouvernement.

Notre vision est d'exceller dans les opérations gouvernementales, et notre mission est d'offrir des services et des programmes de première qualité adaptés aux besoins des organismes fédéraux ainsi que d'assurer une saine intendance au profit de la population canadienne.

Responsabilités

Mis sur pied en 1841, le Ministère a joué un rôle de premier plan dans la construction des canaux, des routes, des ponts, des édifices du Parlement, des bureaux de poste et des immeubles fédéraux dans tout le pays.

Le Ministère est aujourd'hui un organisme opérationnel sophistiqué du gouvernement. Il emploie plus de 14 000 employés dans la région de la capitale nationale et partout ailleurs au pays, notamment à Halifax, Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver.

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, adoptée en 1996, a officiellement donné naissance au Ministère, en plus d'établir le fondement juridique des services qu'il offre. De plus, cette loi fait de TPSGC un organisme de services communs chargé d'offrir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes, notamment :

- l'approvisionnement;
- la gestion des locaux à bureaux et des installations;
- les services d'architecture et de génie;
- la construction, l'entretien et la réparation des ouvrages publics et des biens immobiliers fédéraux;
- les services linguistiques et les services de technologie de l'information, de télécommunications, de sécurité industrielle ainsi que de services conseils et de vérification.

La ministre de TPSGC est également la receveure générale du Canada. Par conséquent, elle est responsable de l'administration des services liés aux avantages sociaux, aux régimes de pensions et à la rémunération des fonctionnaires fédéraux. Elle est de plus responsable de la tenue des Comptes publics du Canada.

Le Ministère a pour objectif de gérer ses activités de façon à accroître la responsabilisation et à offrir des services à valeur ajoutée à ses clients. Pour ce faire, TPSGC :

- injecte, par l'entremise des marchés publics, plus de 14 milliards de dollars par année dans l'économie canadienne;
- émet plus de 14,6 millions de paiements fédéraux de rémunération et de pension à la population canadienne;

- fournit des locaux aux parlementaires et à plus de 265 000 fonctionnaires fédéraux à quelque 1 855 emplacements partout au Canada;
- fournit chaque année des services de traduction et d'interprétation pour plus de 1 700 séances du Parlement en plus de traduire plus de 1,7 million de pages pour le compte des organisations fédérales;
- traite, à titre de Receveur général du Canada, des mouvements de trésorerie représentant plus de 2 billions de dollars.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) représente un grand pas en avant pour le gouvernement du Canada, car elle fait de la durabilité de l'environnement et de l'évaluation environnementale stratégique des parties intégrantes du processus décisionnel gouvernemental. Au cours des trois prochaines années, TPSGC jouera un rôle important dans l'écologisation des opérations gouvernementales, un des objectifs du thème IV de la SFDD : « Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement ». Les activités du Ministère dans ce domaine sont présentées plus en détail dans les sections II et III.

Les immeubles gouvernementaux sont responsables de plus de 80 % des émissions de gaz à effet de serre produites par le gouvernement fédéral. Comme TPSGC est le gardien de 24 % des immeubles gouvernementaux, ses efforts pour réduire les émissions dues au fonctionnement de ses immeubles contribueront grandement à atteindre cet objectif du thème IV. En outre, le parc automobile de TPSGC, composé à 58 % de véhicules hybrides et de véhicules à carburant de remplacement, est un des plus écologiques du gouvernement fédéral. Grâce à d'autres efforts visant à réduire les émissions produites par son parc de véhicules, le Ministère contribuera également à l'atteinte d'un autre objectif du thème IV, à savoir réduire les émissions de gaz à effet de serre. Parmi les autres objectifs de ce thème auxquels TPSGC contribuera, notons la réduction de la consommation interne de papier, le rehaussement des exigences liées aux achats écologiques, l'élimination écologique et sécuritaire des déchets électroniques et l'adoption d'un guide des réunions écologiques.

L'icône ci-contre, qui représente le thème IV de la SFDD, signale les programmes et les activités de TPSGC qui appuient cette Stratégie.

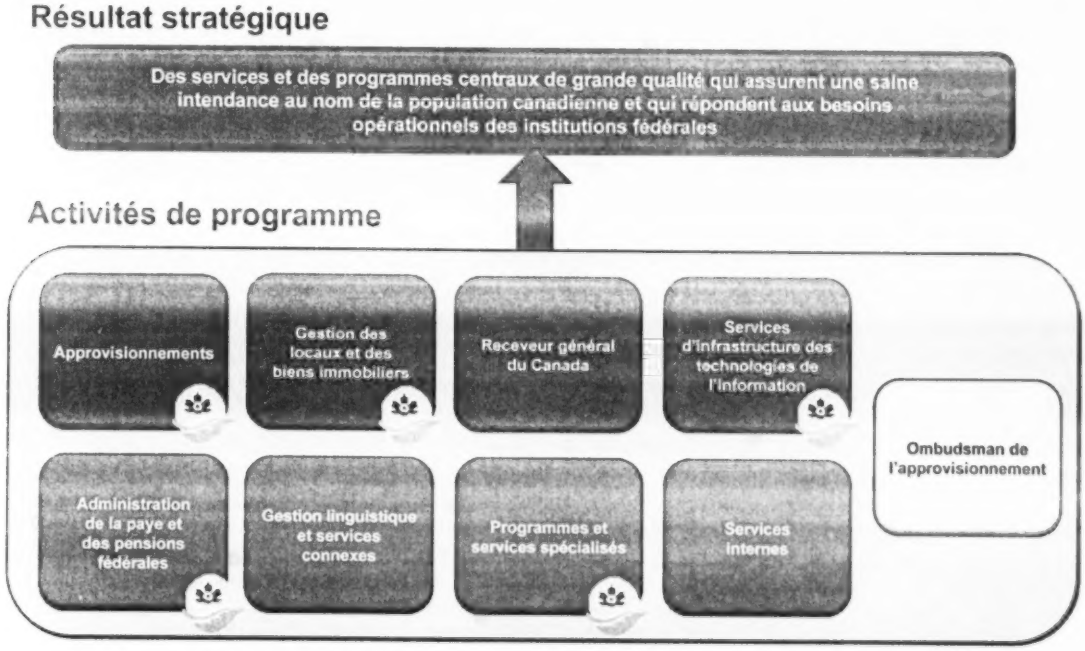
Pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités de TPSGC à l'appui du développement durable, veuillez consulter :

- http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/publications/renouvelable-sustainable-fra.html
- [Le tableau sur l'écologisation des opérations gouvernementales qui se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor].

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la SFDD, veuillez consulter le site : *http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1*.

Architecture des activités de programme

L'Architecture des activités de programme (AAP) de TPSGC, approuvée par le Conseil du Trésor, contribue à l'atteinte du résultat stratégique du Ministère, à savoir fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales. Le tableau ci-après présente les neuf activités de programme comprises dans l'AAP de TPSGC.



Remarque : Bien qu'il s'agisse d'une activité de programme de TPSGC, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement doit mener ses activités d'une manière impartiale et indépendante. Les renseignements sur ses activités et les résultats de son rendement sont fournis dans le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement, qui est présenté à chaque chambre du Parlement après l'exercice par le ministre de TPSGC, conformément aux exigences législatives.

1.2 Sommaire de la planification

Ressources financières et humaines

Le tableau ci-après présente un sommaire des ressources humaines (équivalents temps plein) et financières de TPSGC qui sont prévues pour les trois prochains exercices (de 2011 à 2014).

Sommaire des ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	6 286,9	5 765,9	5 762,3
Moins les recettes disponibles	(3 569,4)	(3 323,0)	(3 183,2)
Dépenses nettes	2 717,5	2 442,9	2 579,1
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	14 244	14 512	14 546

Remarque : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Dépenses prévues par activité de programme

Le résultat stratégique et les activités de programme de TPSGC contribuent aux activités des ministères et organismes fédéraux. Le résultat stratégique de TPSGC correspond au secteur de dépenses des Affaires gouvernementales du cadre de présentation de rapports de l'ensemble du gouvernement du Canada et, par conséquent, il soutient tous les résultats stratégiques du gouvernement en aidant les ministères et organismes à réaliser leur mandat et à servir la population canadienne.

Le tableau ci-après résume les prévisions de dépenses nettes de TPSGC pour l'exercice 2010-2011 ainsi que les dépenses prévues nettes, par activité de programme, de 2010-2012 à 2013-2014.

Prévision des dépenses et dépenses prévues

Activité de programme (en millions de dollars)	Prévision des dépenses 2010-2011	Dépenses prévues 2011-2012	Dépenses prévues 2012-2013	Dépenses prévues 2013-2014	Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
Approvisionnements	145,3	146,6	137,6	122,6	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Gestion des locaux et des biens immobiliers	2 235,4	1 903,2	1 693,1	1 865,3	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Receveur général du Canada	126,2	128,6	128,6	128,6	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Services d'infrastructure des technologies de l'information	25,0	24,8	14,0	5,4	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Administration de la paye et des pensions fédérales	50,1	67,7	31,7	28,1	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Gestion linguistique et services connexes	78,9	77,2	73,7	64,8	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Programmes et services spécialisés	65,2	53,2	52,6	52,6	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Ombudsman de l'approvisionnement	4,5	4,3	4,3	4,3	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Services internes	369,7	311,8	307,3	307,3	N/A
Total pour le résultat stratégique	**3 100,3**	**2 717,5**	**2 442,9**	**2 579,1**	

Remarque :

- La prévision des dépenses pour 2010-2011 inclut le Budget principal des dépenses et le financement additionnel approuvé depuis le dépôt du Budget principal des dépenses, financement qui est lié principalement aux activités des Biens immobiliers (ex. les augmentations de prix et de volume).
- Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir « des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales ». Pour atteindre cet objectif, TPSGC a notamment adopté les douze priorités opérationnelles et priorités de gestion décrites dans le tableau ci-dessous et dont il est question dans les points saillants de la planification des activités de programme présentés à la section 2 du présent rapport.

Stratégie de service à la clientèle de TPSGC

La Stratégie de service à la clientèle de TPSGC, qui en est à sa deuxième année de mise en œuvre, permettra au Ministère d'offrir des services de qualité et d'assurer une saine intendance, comme le veut son objectif stratégique. Cette initiative panministérielle comprend six éléments :

- les ententes de services;
- les normes de service;
- la satisfaction des clients;
- la mobilisation des clients;
- la culture de service;
- les offres de services novatrices.

La Stratégie vise à établir, en consultation avec les ministères clients, une approche panministérielle de gestion du service à la clientèle. Cette stratégie permettra de clarifier les attentes et les priorités en matière de services, d'améliorer l'évaluation de la satisfaction des clients, de faciliter la mobilisation des clients et d'établir une culture de service à la clientèle de façon plus uniforme dans l'ensemble de TPSGC.

En s'appuyant sur les progrès réalisés au cours du dernier exercice, la mise en œuvre de chacun des éléments de la Stratégie se poursuivra en 2011-2012 dans tous les secteurs du Ministère, notamment grâce aux outils et aux processus nécessaires à leur bon fonctionnement.

PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES	Type	Activité(s) de programme	Description
Modernisation des achats	En cours	Approvisionnements	• Des processus simplifiés seront mis en œuvre pour les achats moins complexes et à faible risque. • L'accès des ministères à des outils d'approvisionnement et à des méthodes d'approvisionnement ayant déjà fait l'objet d'un processus concurrentiel seront améliorés grâce à des outils en ligne, à des mécanismes de délégation fondés sur les risques et à une stratégie de service évolutive. • Le Ministère commencera à améliorer les processus d'achat complexes et à plus haut risque. • Grâce à un portail destiné aux fournisseurs et aux activités de rayonnement du Bureau des petites et moyennes entreprises, TPSGC continuera de améliorer ses relations avec les fournisseurs en faisant en sorte qu'il soit plus facile pour eux de faire affaire avec le gouvernement du Canada.
Modernisation des biens immobiliers	En cours	Gestion des locaux et des biens immobiliers	• TPSGC continue de moderniser ses activités immobilières en améliorant son rendement dans des secteurs opérationnels clés. Le Ministère assurera une gestion efficiente de son portefeuille immobilier au moyen d'approches novatrices et de mécanismes efficaces de prestation de services, comme le recours accru au secteur privé, s'il y a lieu. TPSGC améliorera l'évaluation et la communication des résultats de ses travaux grâce à de meilleurs rapports sur son rendement. De plus, TPSGC renforcera ses relations avec les intervenants en mettant davantage l'accent sur ses clients et ses partenaires et il améliorera la réalisation des projets grâce à l'application des leçons apprises.

PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES	Type	Activité(s) de programme	Description
Écologisation des opérations gouvernementales	En cours	Programmes et services spécialisés	• Dans le contexte de la Stratégie fédérale de développement durable, TPSGC s'engage à collaborer de près avec d'autres ministères fédéraux à l'adoption de stratégies visant à améliorer la performance environnementale du gouvernement fédéral dans la gestion des terrains, des bâtiments, des opérations et des déplacements. De plus, le Ministère s'est engagé à réduire son empreinte écologique grâce à la mise en œuvre de 19 engagements et initiatives de développement durable.
Projet de la Cité parlementaire (vision et plan à long terme)	En cours	Gestion des locaux et des biens immobiliers	• À titre de gardien des édifices de la Cité parlementaire, TPSGC investit dans la protection de l'intégrité architecturale de ces édifices grâce à sa vision et à son plan à long terme (VPLT). Il s'agit d'un plan détaillé des travaux de rénovation et de construction qui permettront de répondre aux besoins en locaux du Sénat, de la Chambre des communes et de la Bibliothèque du Parlement. • La VPLT vise surtout la rénovation des principaux édifices (de l'Ouest, du Centre et de l'Est). TPSGC entamera la réfection de l'édifice de l'Ouest et de la tour nord-ouest de l'édifice de l'Est et achèvera les travaux de conception de l'édifice Wellington et de l'ancien édifice de la Banque de Montréal.
Services partagés des technologies de l'information	En cours	Services d'infrastructure des technologies de l'information	• En collaboration avec d'autres ministères et organismes, TPSGC a lancé un certain nombre de projets visant à rationaliser les opérations et à accroître l'efficience des technologies de l'information à l'échelle du gouvernement. • Ces projets visent notamment la modernisation et le regroupement au sein des quatre secteurs d'activité des services partagés des technologies de l'information : services de télécommunications, services de sécurité des TI, services des centres de données et services d'environnement informatique réparti. • TPSGC a lancé la stratégie de regroupement des centres de données du gouvernement du Canada afin d'examiner des façons de mettre en place une infrastructure de TI d'entreprise et de réduire le nombre de centres de données au gouvernement du Canada, ce qui permettrait d'en réduire les coûts de fonctionnement, d'en accroître l'interopérabilité, d'en améliorer la sécurité et d'en réduire les répercussions environnementales grâce à une consommation d'énergie plus faible. • En collaboration avec la Direction du dirigeant principal de l'information du SCT, TPSGC mettra en œuvre la stratégie de cyberauthentification, stratégie qui fera avancer le service d'authentification de la Voie de communication protégée de façon à offrir, à l'échelle du gouvernement, un accès en ligne sécuritaire et fiable aux programmes et aux services gouvernementaux. De plus, des stratégies d'informatique virtuelle seront mises de l'avant et harmonisées avec l'orientation stratégique du gouvernement du Canada en matière d'informatique en nuage.
Transformation de l'administration des pensions	En cours	Administration de la paye et des pensions fédérales	La transformation de l'administration des pensions vise à : • remplacer l'infrastructure de systèmes désuète; • se conformer aux normes de l'industrie; • centraliser la prestation des services de pension au Centre des pensions de la fonction publique, qui est géré par TPSGC et qui est situé à Shediac (Nouveau-Brunswick). D'ici novembre 2011, le Ministère aura : • mis en œuvre les principaux volets du nouveau système de pension pour les deux derniers types de mouvements de pension ainsi qu'un libre-service sur le Web destiné aux employés; • centralisé au Centre des pensions les services de pension qui sont encore offerts par les ministères.

PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES	Type	Activité(s) de programme	Description
Transformation de l'administration de la paye	En cours	Administration de la paye et des pensions fédérales	Approuvée en juillet 2009, la transformation de l'administration de la paye vise à : • remplacer le système de paye datant de 40 ans; • moderniser les processus et à mettre en place un libre-service sur le Web; • regrouper progressivement les services de paye actuellement offerts par les ministères au nouveau Centre d'expertise de TPSGC, situé à Miramichi (Nouveau-Brunswick). Cette transformation permettra d'assurer la viabilité à long terme de l'administration de la paye du gouvernement du Canada et de la rendre plus efficace (économies annuelles de 79 M$). En 2011-2012 : • le Ministère comparera la nouvelle solution de paye proposée aux besoins du gouvernement du Canada en matière de rémunération; • le nouveau centre d'expertise entreprendra ses activités avec le premier groupe de ministères visés par le regroupement des services.
Renouvellement des services linguistiques	En cours	Gestion linguistique et services connexes	• En 2011-2012, le Bureau de la traduction de TPSGC renforcera ses partenariats avec les ministères et organismes fédéraux afin de leur offrir des services linguistiques (traduction, interprétation, etc.) de qualité à un coût raisonnable. Le Bureau évaluera également l'application de solutions technologiques de pointe dans la prestation de services de traduction.
Programme de la sécurité industrielle	En cours	Programmes et services spécialisés	• Le Programme de sécurité industrielle de TPSGC contribue au programme de sécurité nationale du gouvernement et protège les renseignements et les biens confidentiels du Canada et des gouvernements étrangers confiés au secteur privé, aux entreprises ou aux particuliers qui ont conclu un marché avec le gouvernement. • De plus, TPSGC s'assure que les marchandises contrôlées sont protégées contre la possession, l'examen ou le transfert non autorisés lorsqu'elles sont entre les mains du secteur privé. • En 2011-2012, en collaboration avec les intervenants et ses partenaires, TPSGC continuera de moderniser et de transformer les processus de ce Programme en vue de fournir, en temps utile, des services efficients et de qualité aux clients du gouvernement et du secteur privé.

PRIORITÉS DE GESTION	Type	Activité(s) de programme	Description
Renouvellement de la gestion des ressources humaines	En cours	Services internes	• Tout en appuyant activement le renouvellement de la fonction publique, TPSGC continuera de faire avancer le programme de gestion des ressources humaines du Ministère, notamment en mettant davantage l'accent sur le renouvellement du milieu de travail. • Afin d'assurer une gestion efficace des employés et, par conséquent, un bon service à la clientèle, TPSGC cherche à rationaliser les processus de travail, à intensifier la collaboration et à fournir des outils de travail utile à cette fin. L'infrastructure de gestion des ressources humaines du Ministère sera modernisée grâce à la mise en place de processus communs en gestion des ressources humaines, à l'utilisation optimale de la dotation collective et à l'adoption du nouvel ensemble de politiques simplifiées de gestion des ressources humaines et des instruments complémentaires.

PRIORITÉS DE GESTION	Type	Activité(s) de programme	Description
Amélioration de la gestion financière	En cours	Services internes	• TPSGC améliorera la gestion financière en concentrant ses efforts sur trois objectifs clés : 1) accroître l'intégrité de l'information financière, 2) resserrer les mécanismes de contrôle interne et 3) mettre en œuvre le cadre d'excellence en gestion budgétaire. • Afin d'améliorer les pratiques de gestion de TPSGC et d'accroître l'intégrité de l'information financière et la transparence du processus décisionnel, la Direction générale des finances continuera d'améliorer les processus de contrôle interne et opérationnel du Ministère en adoptant un outil d'établissement de rapports d'aide à la décision. De plus, des améliorations seront apportées au système financier (SIGMA). TPSGC élabora en outre une stratégie de formation et renforcera la gouvernance. • Le cadre d'excellence en gestion budgétaire de TPSGC, qui est fondé sur une analyse solide et des renseignements fiables, comprend un ensemble de stratégies financières, de responsabilités et de mesures incitatives. Il permet de garantir que des activités efficaces de planification financière, de budgétisation, de surveillance et d'établissement de rapports interviennent dans la gestion des fonds publics par le Ministère. Grâce à ce solide cadre d'excellence en gestion budgétaire, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pourra établir de meilleure prévisions budgétaires ainsi qu'assurer l'optimisation des ressources et une meilleure utilisation de celles-ci en fonction des priorités opérationnelles.
Modernisation des technologies de l'information	En cours	Services internes	• TPSGC continuera de remplir avec compétence son rôle d'intendant de la fonction des TI en réduisant le coût des opérations de TI et en fournissant des services de TI fiables et efficients. • En faisant correspondre les investissements en TI aux objectifs stratégiques de TPSGC, en particulier la réalisation du programme de modernisation, TPSGC se dotera de l'infrastructure nécessaire pour offrir des services de TI efficaces et efficients. • De plus, TPSGC renforcera son programme de gestion de l'information pour faciliter la prise de décisions et la prestation des services et des programmes. • Le Ministère élaborera une stratégie globale de gestion de l'information pour que l'ordre de priorité des initiatives permette la mise en place progressive d'un bureau numérique moderne à TPSGC. La mise en œuvre de la stratégie commencera en 2011-2012 et se poursuivra pendant les trois années suivantes. La stratégie sera mise à jour chaque année.

Le tableau ci-après présente l'indicateur de rendement et l'objectif qui correspondent au résultat stratégique du Ministère. Il s'agit d'un regroupement des indicateurs de rendement et des objectifs des activités de programme décrites à la section 2 du présent rapport. Les neuf activités de programme de TPSGC contribuent à l'atteinte de son résultat stratégique.

Résultat stratégique	Indicateur de rendement	Objectif	Échéance
Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.	Pourcentage de programmes et de services conformes aux résultats prévus, y compris les niveaux de service et les normes publiées.	95 %	Le 31 mars 2012

Analyse des risques

TPSGC intègre la gestion des risques à la planification opérationnelle, à la prise de décisions et aux processus organisationnels. Ce faisant, il minimise les conséquences négatives de ses activités, tire le meilleur parti des possibilités de prestation de services et ajoute de la valeur aux activités du gouvernement. L'intégration de la gestion des risques vise à offrir des programmes et des projets rentables et conformes aux valeurs et aux principes éthiques du gouvernement du Canada.

En 2011-2012, le Ministère devra gérer un certain nombre de risques internes et externes, notamment ceux qu'entraîne la mise en œuvre de l'examen stratégique de TPSGC et les décisions découlant de l'examen pangouvernemental des services administratifs. À TPSGC, l'examen stratégique a permis d'évaluer en détail l'ensemble des programmes et des dépenses du Ministère. On a notamment évalué s'ils sont efficaces et efficients, s'ils répondent aux priorités de la population canadienne et s'ils correspondent bien aux responsabilités du Ministère. Pour limiter ces risques, TPSGC tiendra à jour le profil de ses risques ministériels et opérationnels ainsi que le profils de risque des directions générales et des régions. Parmi les principaux risques opérationnels et ministériels actuels, notons :

- **Les risques liés à la réalisation des initiatives de transformation pangouvernementales et à la gestion du changement que nécessitent ces initiatives** – Les initiatives de transformation pangouvernementales et la gestion du changement qu'elles entraînent pourraient échouer (p. ex. la fin du Programme accéléré d'infrastructures, la mise en œuvre de l'examen stratégique et de l'examen administratif, la nouvelle attribution de nouveaux contrats selon d'AFPS et les achats militaires).
- **Les risques liés à la capacité des ressources humaines et les pénuries de main-d'œuvre** – La capacité des ressources humaines et les difficultés posées par le roulement de personnel pourraient nuire à la capacité de TPSGC de réaliser son mandat et de respecter ses priorités. De plus, le Ministère pourrait présenter des lacunes au niveau des compétences (p. ex. analyse, concrétisation de la vision, contrats et finances), ce qui pourrait compromettre sa capacité de respecter ses priorités et de mettre en œuvre d'importantes initiatives.
- **Les risques liés à la capacité de l'infrastructure de gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI) de répondre aux besoins** – L'infrastructure actuelle de GI-TI du Ministère (p. ex. Système de gestion des ressources humaines, modernisation des services et des systèmes de paye et de pensions, rapports SIGMA) pourrait ne pas répondre adéquatement aux besoins de TPSGC et de ses principaux partenaires.
- **Les risques liés à la durabilité du modèle opérationnel** – Le modèle opérationnel actuel de TPSGC (étant donné son importance, sa complexité, ses directions multiples et son modèle régional) pourrait ne pas être viable ou ne pas répondre aux besoins des partenaires et des clients du Ministère.
- **Les risques liés à la culture d'aversion au risque et aux pratiques et processus opérationnels** – La culture d'aversion au risque de TPSGC et les pratiques et processus opérationnels actuels (p. ex. ressources humaines, approvisionnement, labyrinthe de règles) pourraient nuire à la capacité du Ministère de s'adapter, d'innover et de réagir rapidement.

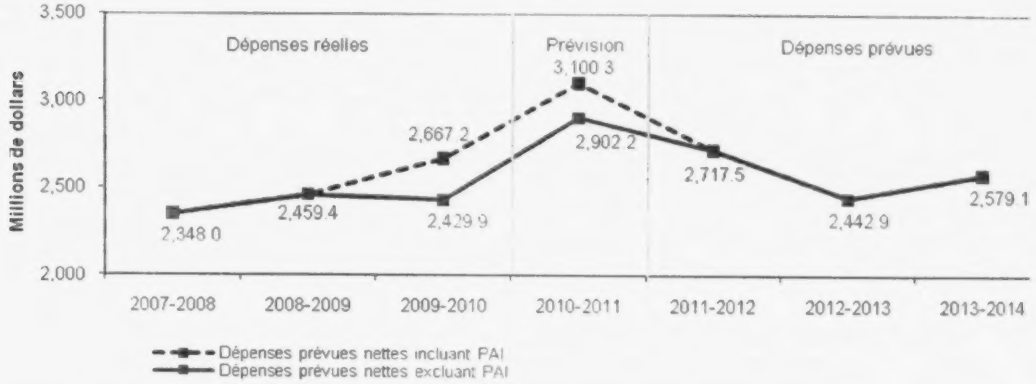
Profil des dépenses

Le gouvernement fédéral s'efforce de réduire les déficits et d'accroître les économies. TPSGC s'adapte en prenant des mesures concrètes pour faire face au renforcement des restrictions budgétaires, dont la mise en œuvre de l'examen stratégique. Le budget fédéral de 2010 comprend plusieurs mesures de limitation des coûts qui visent à ralentir l'augmentation des dépenses de fonctionnement au cours de l'exercice 2010-2011 et au cours des deux exercices suivants. Dans le contexte du budget fédéral de 2010, tous les ministères doivent limiter l'augmentation des coûts en réalisant des économies et en réaffectant les ressources disponibles dans leur crédit de fonctionnement afin de remplir leurs obligations. Au cours des prochains exercices, TPSGC devra relever plusieurs défis en matière de gestion financière, notamment la mise en œuvre des examens stratégique et administratif, l'absorption des augmentations salariales accordées lors de la négociation collective et qui s'échelonneront jusqu'en 2012-2013, l'amélioration des prévisions ministérielles, le suivi des dépenses ministérielles, dont les voyages, l'hébergement et la participation aux conférences, la gestion prudente des recettes et, enfin, la surveillance étroite des risques financiers afin que les ressources servent les grandes priorités opérationnelles.

Les dépenses du Ministère au titre des coûts indirects seront examinées à la lumière des dépenses de programmes totales. Une analyse récente indique que les coûts indirects sont relativement faibles et qu'ils n'ont pas augmenté au même rythme que le volume d'activités. Au cours des cinq derniers exercices, les dépenses totales du Ministère ont augmenté de 36,3 %, tandis que les services internes ont augmenté de 15,6 %. Les coûts indirects de TPSGC (7 % des dépenses totales) sont plus faibles que la moyenne de la plupart des ministères (10 %).

En ce qui concerne la gestion financière, le cadre d'excellence en gestion budgétaire a été élaboré et mis en œuvre au sein du Ministère. Ce cadre est fondé sur une analyse solide et sur des renseignements fiables. Il est constitué d'un ensemble de stratégies, d'obligations et d'incitatifs financiers et garantit que la gestion des fonds publics est appuyée par des mesures efficaces en matière de gestion financière, de planification, de budgétisation, de suivi et de rapports. Le cadre permet en outre de faire en sorte que les dépenses ne dépassent pas les plafonds approuvés et que les ressources sont optimisées et harmonisées en fonction des priorités. TPSGC est en mesure de faire face aux défis de l'environnement budgétaire actuel. Le Ministère applique de saines pratiques de gestion financière, surveille ses dépenses, veille à établir des mécanismes de contrôle, gère le risque financier et met en œuvre le nouveau cadre stratégique de gestion financière du gouvernement (le modèle du chef des finances).

Tendances des dépenses à TPSGC (en millions de dollars)



Les variations annuelles présentes dans le tableau ci-dessus s'expliquent comme suit :

- Une diminution des dépenses prévues entre 2010-2011 et 2011-2012 principalement attribuable à la fin du Programme accéléré d'infrastructures du gouvernement fédéral en 2010-2011; une diminution du financement reçu pour couvrir l'inflation et les pressions non discrétionnaires liées à l'entretien, au loyer et aux services publics des biens immobiliers; et une diminution du financement pour les locaux dans l'ensemble du gouvernement.
- Diminution des dépenses prévues entre 2011-2012 et 2012-2013 principalement causée par le financement de la vision et du plan à long terme (Cité parlementaire) qui est moindre en 2012-2013; des diminutions supplémentaires du financement des locaux dans l'ensemble du gouvernement; et la fin du financement du projet touchant les ouvrages techniques qui se termine en 2011-2012.
- Augmentation des dépenses prévues entre 2012-2013 et 2013-2014 pour la vision et le plan à long terme (édifice de l'Ouest) et l'acquisition de l'édifice des Terrasses de la Chaudière.

Dans le cadre du budget fédéral de 2009 et à l'appui du Plan d'action économique du Canada, 435,4 millions de dollars ont été investis dans le Programme accéléré d'infrastructures sur deux exercices, soit 237,3 millions de dollars en 2009-2010 et 198,1 millions de dollars en 2010-2011.

Dépenses prévues par crédit

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les crédits et les dépenses législatives du Ministère, veuillez consulter le Budget principal des dépenses de 2011-2012. Une version électronique du Budget principal des dépenses se trouve à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20112012/me-bpd/info/info-fra.asp.

2.1 Résultat stratégique

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.

2.2 Activités de programme

La présente section décrit les neuf activités de programme de TPSGC ainsi que les résultats prévus, les indicateurs de rendement et les objectifs connexes. On y trouve en outre un aperçu des ressources humaines et financières, les points saillants de la planification et les avantages qu'offre chaque activité de programme à la population canadienne. Le site Web du Ministère contient des renseignements supplémentaires, à www.tpsgc-pwgsc.gc.ca.

2.2.1 Approvisionnements

En vertu de cette activité de programme, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement, et il offre aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, comme des contrats spécialisés, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à fournir en temps utile à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'achat et des services communs connexes à valeur ajoutée.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC offre des services d'approvisionnement ouverts, équitables et transparents au gouvernement. Ces services, offerts au meilleur rapport qualité-prix, permettent au gouvernement de réaliser quelque 60 000 transactions d'achat d'une valeur approximative de 14 milliards de dollars. Cette activité de programme appuie les activités essentielles du gouvernement fédéral. Par exemple, l'achat de fournitures médicales d'urgence permet de protéger la santé de la population canadienne. Grâce à l'approvisionnement militaire, le gouvernement s'assure que les membres des Forces canadiennes disposent, au moment voulu, de l'équipement nécessaire à leur travail. En outre, TPSGC fournit une vaste gamme de biens et de services supplémentaires pour faciliter la prestation des programmes et des services gouvernementaux à la population canadienne.

Tirant parti de son expérience et cherchant toujours à s'améliorer, TPSGC s'est assuré que les activités d'approvisionnement sont réalisées de façon juste et efficace au profit des Canadiens et des Canadiennes. TPSGC joue un rôle d'intendant afin de garantir que le système d'approvisionnement reflète les valeurs d'ouverture, de transparence et d'intégrité. Lorsque le Ministère fait l'acquisition de biens et de services pour le compte des ministères et des organismes, il veille à l'utilisation de pratiques appropriées ainsi qu'à la surveillance de l'équité, et ce, afin d'assurer l'optimisation des ressources des contribuables canadiens.

Les marchés publics contribuent à l'économie du Canada. De plus, certains marchés, grâce au Programme des retombées industrielles et régionales géré en collaboration avec Industrie Canada, permettent de générer des retombées économiques pour les régions du Canada. En outre, TPSGC

trouve et élimine les obstacles qui empêchent les petites et moyennes entreprises canadiennes de participer aux marchés publics fédéraux et il aide les entreprises autochtones à participer à ces marchés. Par ailleurs, pour concrétiser la Stratégie fédérale de développement durable, le Ministère tient compte de facteurs de performance environnementale dans le cadre du processus d'approvisionnement afin de contribuer à l'écologisation des opérations gouvernementales.

Points saillants de la planification

Pour moderniser les achats, le Ministère doit continuellement améliorer ses services afin de garantir que ses processus restent justes, ouverts et transparents, que les contribuables profitent du meilleur rapport qualité-prix et que le Ministère offre des services efficaces et efficients répondant aux besoins des ministères clients et des fournisseurs. Le défi du Ministère consiste à garder l'équilibre entre ses fonctions d'intendance et les attentes quant aux services.

- TPSGC continuera de réduire les obstacles rencontrés dans les relations d'affaires avec le gouvernement et d'encourager les ministères à mieux exercer leurs pouvoirs délégués grâce à des outils plus efficaces et faciles à utiliser, comme les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement, et à des outils électroniques, comme le site Web « achatsetventes.gc.ca ». TPSGC pourra ainsi concentrer ses efforts sur les achats complexes et à risque plus élevé ainsi que sur la gestion efficace de la demande pour le gouvernement du Canada. En établissant une meilleure politique de gestion des biens et des services, le Ministère définira un processus uniforme à l'échelle nationale pour l'élaboration de méthodes d'approvisionnement pour tous les principaux biens et services, et ce processus comprendra la consultation du secteur privé, des petites et moyennes entreprises, des fournisseurs potentiels et des ministères clients. Au cours d'une période de trois ans, ce processus devrait être appliqué à plus de 20 groupes de produits et services.

- Grâce aux pratiques exemplaires découlant d'initiatives comme la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, TPSGC améliorera la façon dont il effectue les achats complexes et demandera la participation du secteur privé et d'autres ministères fédéraux pour concevoir des outils et des instruments d'approvisionnement qui répondent à leurs besoins tout en assurant le meilleur rapport qualité-prix à l'État. De plus, le Ministère continuera d'améliorer l'efficience des achats militaires et des autres achats principaux.

- Le Bureau des petites et moyennes entreprises de TPSGC continuera de resserrer ses liens avec les fournisseurs en collaborant à la résolution de leurs préoccupations afin qu'ils aient plus de facilité à faire affaire avec le gouvernement du Canada et à accéder aux marchés publics. Pour améliorer l'accès des petites et moyennes entreprises, le Ministère aura notamment recours au Programme canadien de commercialisation des innovations. D'une valeur de 40 millions de dollars, ce nouveau programme pilote, qui a été annoncé dans le budget de 2010, contribuera à soutenir l'innovation dans le secteur commercial au Canada en aidant les entreprises canadiennes à commercialiser leurs innovations. Pour ce faire, le Programme mettra en vedette, mettra à l'essai et évaluera des produits et des services novateurs canadiens (en les utilisant d'abord dans les activités gouvernementales) dans les secteurs de l'environnement, de la santé, de la sécurité et des technologies habilitantes.

- Pour améliorer ses relations avec les ministères et organismes clients, le programme des Approvisionnements continuera la mise en œuvre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC. Il conclura d'autres ententes de services, adoptera des normes de service, surveillera la satisfaction de la clientèle pour modifier ses services en conséquence et il veillera à ce que les employés du Ministère reçoivent les outils et la formation nécessaires pour offrir des services de qualité.

Approvisionnements : Ressources humaines et financières

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	300,4	291,4	266,9
Moins les recettes disponibles	(153,8)	(153,8)	(144,3)
Dépenses nettes	146,6	137,6	122,6
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	2 115	2 053	2 013

Remarque : La réduction des dépenses prévues est largement attribuable à l'arrêt du financement du Programme canadien de commercialisation des innovations, qui prendra fin en 2012-2013.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Un processus d'approvisionnement juste, ouvert et transparent qui permet d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix et dont le déroulement efficace et efficient répond aux besoins des ministères, des clients et des fournisseurs.	Taux d'utilisation des instruments d'approvisionnement de TPSGC par les ministères et organismes fédéraux	Augmentation de 10 %[1]	Le 31 mars 2012
	Pourcentage des contrats attribués au moyen d'un processus concurrentiel	Plus de 70 %[2]	Le 31 mars 2012
	Coût par 100 $ d'activités de la DGA	Moins que 0,70[3] $	Le 31 mars 2012
	Taux global de satisfaction des clients gouvernementaux	Amélioration de 10 %[4]	Le 31 mars 2012

Remarques :

1 Par rapport aux données de base (année en cours ou A/C) du rapport de 2008 du Conseil du Trésor sur les activités d'approvisionnement (1,57 G$).

2 L'objectif est fondé sur une moyenne de cinq ans (A/C 2005-2009).

3 L'objectif est fondé sur des services d'approvisionnement d'une valeur réelle de 100 $ en 2008-2009.

4 Le rendement par rapport aux données de base, qui a été établi grâce au sondage sur la satisfaction des clients de la Direction générale des approvisionnements mené en 2009 (51 % des clients étaient satisfaits ou entièrement satisfaits), sera mis à jour selon les résultats des sondages sur la satisfaction des clients menés après les contrats (rapport trimestriel en date de mars 2011). En raison du rôle d'intendant de TPSGC, la prestation des services nécessite parfois plus de temps, ce qui rend plus difficile de satisfaire les attentes des clients. TPSGC doit mieux faire connaître ce rôle pour mieux gérer les attentes et améliorer la satisfaction de ses clients.

2.2.2 Gestion des locaux et des biens immobiliers

TPSGC fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des installations à utilisation commune et des locaux à bureaux sécuritaires, sains et abordables pour qu'ils puissent offrir leurs programmes et leurs services. Le Ministère assure l'intendance de divers ouvrages publics, par exemple des immeubles, des ponts, des barrages et des trésors nationaux tels que la Cité parlementaire et d'autres biens patrimoniaux situés un peu partout au Canada. TPSGC offre également aux autres ministères et organismes fédéraux des services immobiliers souples et économiques.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC gère un portefeuille immobilier diversifié grâce auquel il loge quelque 265 000 fonctionnaires fédéraux dans plus de 1 855 emplacements et, par conséquent, supporte directement l'offre des programmes et des services du gouvernement du Canada à la population de tout le pays. La gestion stratégique du portefeuille immobilier effectuée par TPSGC prévoit également des mesures permettant d'inclure des pratiques de développement durable dans le cadre des projets de construction de nouveaux immeubles fédéraux et d'appuyer les priorités du gouvernement dans les domaines de l'accessibilité, des langues officielles et de la présence fédérale.

Au cours du prochain exercice, un des principaux avantages de cette activité de programme pour la population canadienne sera la réalisation continue du mandat de gestion immobilière de TPSGC, à savoir préserver et accroître l'intégrité de son portefeuille immobilier de façon à ce que les contribuables canadiens en aient pour leur argent. Pour les années à venir, TPSGC adoptera les principes d'augmentation du rendement et d'amélioration continue pour appuyer les grands projets du Ministère.

En outre, TPSGC contribue aux collectivités locales de partout au pays grâce au Programme des paiements versés en remplacement d'impôts. En 2011-2012, le Ministère prévoit distribuer environ 500 millions de dollars à 1 242 administrations fiscales où se trouvent des immeubles fédéraux, comme des municipalités, des provinces, des commissions scolaires, des organismes de services locaux et des Premières nations. De plus, TPSGC fait en sorte que les parlementaires et leur personnel puissent exercer les responsabilités démocratiques du Parlement en préservant l'intégrité architecturale et la valeur patrimoniale de la Cité parlementaire, en fournissant des locaux fonctionnels et en faisant preuve de diligence raisonnable en ce qui concerne la santé et la sécurité des employés travaillant dans ces édifices patrimoniaux.

Points saillants de la planification

- TPSGC accomplira ses fonctions principales, à savoir gérer les biens immobiliers du gouvernement et offrir des services immobiliers, de façon stratégique, novatrice et empreinte d'excellence en créant des outils d'investissement modernes et des pratiques exemplaires ainsi qu'en exerçant une diligence accrue.
- TPSGC continuera de moderniser ses services immobiliers grâce à la création et à la mise en œuvre d'outils, de stratégies et de processus novateurs visant à améliorer son rendement opérationnel. Ces mesures comprennent l'évaluation du rendement d'initiatives novatrices comme la vente et la cession-bail de sept immeubles à bureaux fédéraux.
- TPSGC resserrera davantage ses liens avec ses clients, ses partenaires et les autres intervenants pour démontrer qu'il est un ministère très performant. Le Ministère continuera de mettre en œuvre sa Stratégie de service à la clientèle tout en répondant aux besoins propres à l'activité de programme « Gestion des locaux et des biens immobiliers ». Par ailleurs, le Ministère mettra davantage l'accent sur son effectif. En effet, les employés bénéficieront d'un plan stratégique intégré de gestion des ressources humaines, de mécanismes de renforcement de leurs capacités et d'occasions de perfectionnement.

- Par l'intermédiaire de la Direction générale de la Cité parlementaire, TPSGC commencera la réfection de l'édifice de l'Ouest et poursuivra les travaux visant à rénover complètement d'autres importants ouvrages comme l'édifice Wellington, l'édifice de l'Est et l'ancien édifice de la Banque de Montréal. De plus, TPSGC continuera les travaux visant à stabiliser l'édifice de la Confédération et l'édifice du Centre avant leur réfection.
- Dans le cadre du Projet d'assainissement des étangs de goudron et des fours à coke de Sydney, le Ministère continuera d'assainir ce site en éliminant les voies d'exposition aux contaminants et il continuera de collaborer de près au développement durable de la communauté du Cap-Breton. De plus, les stratégies utilisées dans le cadre de ce Projet continueront d'améliorer les capacités dans le domaine de l'achat auprès des autochtones, de l'emploi des femmes et de l'emploi des Afro-Néo-Écossais.

Gestion des locaux et des biens immobiliers : Ressources financières et humaines

	Dépenses prévues		
Ressources financières (en millions de dollars)	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Dépenses brutes	4 343,6	3 929,1	3 956,9
Moins les recettes disponibles	(2 440,4)	(2 236,0)	(2 091,6)
Dépenses nettes	1 903,2	1 693,1	1 865,3
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	3 824	3 839	3 822

Remarque : La diminution des dépenses brutes entre 2011-2012 et 2012-2013 est liée au financement spécial qui a été reçu en 2011-2012 pour l'aménagement du Complexe Carling Nortel dont le gouvernement a récemment fait l'acquisition.
L'augmentation des dépenses brutes entre 2012-2013 et 2013-2014 découle du financement spécial pour l'acquisition prévue de l'immeuble à bureaux des Terrasses de la Chaudière et de la poursuite de la mise en œuvre de la vision et du plan à long terme pour la Cité parlementaire.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Les organismes fédéraux disposent de milieux de travail sécuritaires, sains et abordables et d'installations qui contribuent à l'exécution efficace de leurs programmes et de leurs services.	Utilisation plus efficiente des locaux (mesurée en m^2 par personne)	Moins de 19 m^2 par personne	Le 31 mars 2012
	Pourcentage du budget de recapitalisation dépensé	80 %	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de locaux à bureaux vacants commercialisables appartenant à l'État	Moins de 5 %	Le 31 mars 2012
Les organisations fédérales ont accès à des services immobiliers souples et économiques qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et de leurs services.	Coûts recouvrés du Fonds renouvelable des Services immobiliers	100 %	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de projets immobiliers d'une valeur de plus d'un million de dollars qui respectent les délais, les budgets et la portée fixés au départ	90 %	Le 31 mars 2012

2.2.3 Receveur général du Canada

Cette activité de programme assure la gestion des opérations du Trésor fédéral et la préparation des comptes du Canada. Elle offre aux ministères fédéraux un système facultatif de gestion financière de même que des services d'imagerie documentaire et de paiement de factures.

Avantages pour la population canadienne

En assurant une saine gestion du Trésor et des Comptes publics du Canada, TPSGC assure leur exactitude et leur présentation en temps voulu, sans exception, afin d'en préserver l'intégrité ainsi que de gérer les finances de manière saine et de produire des rapports financiers transparents pour les contribuables canadiens. La population canadienne peut maintenant recevoir des paiements dans plus de 170 pays partout sur la planète. De plus, le dépôt direct est maintenant offert dans 22 pays.

De plus, TPSGC continue de promouvoir le dépôt direct et le transfert électronique de fonds pour accroître l'efficacité des services qu'il offre et diminuer davantage son impact environnemental en réduisant les transactions papier. Enfin, grâce à son programme de reprise des activités, TPSGC accroît la sécurité financière et protège les revenus de la population canadienne en étant prêt à effectuer des paiements et à recouvrer des recettes sans interruption en cas d'urgence. Enfin, la population canadienne bénéficiera des économies d'échelle réalisées grâce à l'utilisation optimale des services d'imagerie documentaire.

Points saillants de la planification

- TPSGC exercera les fonctions essentielles à sa mission par les activités suivantes : il gérera les opérations du Trésor fédéral en effectuant plus de 275 millions de paiements et de règlements chaque année et en percevant les recettes pour le compte de tous les ministères fédéraux (ce qui équivaut à plus de 2 billions de dollars en flux de trésorerie); il tiendra à jour les comptes du Canada, il produira les États mensuels des opérations financières du gouvernement, il préparera chaque année les Comptes publics du Canada et il améliorera les systèmes qui permettent d'exercer ces fonctions afin de tenir compte des changements opérationnels. En outre, TPSGC continuera d'offrir aux ministères un système de gestion financière facultatif et un service d'imagerie pour le paiement des factures.
- Grâce à l'adoption de saines pratiques opérationnelles, le Ministère espère que la vérificatrice générale ne formulera aucune observation négative sur les états financiers du gouvernement du Canada publiés dans les Comptes publics en ce qui a trait aux fonctions du receveur général.
- TPSGC continuera d'examiner et d'améliorer l'architecture de sécurité qui soutient les systèmes du receveur général.
- Le Ministère continuera d'évaluer et d'améliorer les ententes bancaires que le receveur général établit au nom des ministères et des organismes fédéraux.
- Le Ministère continuera également d'apporter, au moyen de l'automatisation, des changements qui simplifieront les processus bancaires et les processus de paiement.
- Le Ministère continuera d'appuyer la mise en œuvre de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC dans l'ensemble de l'organisation, notamment pour répondre aux besoins propres à l'activité de programme « Receveur général du Canada ».

Receveur général du Canada : Ressources humaines et financières

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	143,5	143,6	143,4
Moins les recettes disponibles	(14,9)	(15,0)	(14,8)
Dépenses nettes	128,6	128,6	128,6
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	437	440	440

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Émission en temps utile de tous les paiements provenant du gouvernement, présentation de rapports détaillés sur les dépôts effectués et de rapports sur la comptabilité centrale.	Coût unitaire moyen par paiement	0,32 $	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de paiements émis par le receveur général dans les délais prescrits.	99,99 %	Le 31 mars 2012
	Publication sur le Web des Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant leur dépôt au Parlement	100 %	Le 31 décembre 2011

2.2.4 Services d'infrastructure des technologies de l'information

Cette activité de programme fournit le leadership nécessaire aux initiatives pangouvernementales des technologies de l'information (TI). TPSGC collabore de près avec les organismes fédéraux qui sont ses clients afin de comprendre leurs besoins en matière de TI et d'y répondre, ainsi que de fournir des services et des solutions de TI sûrs. Cette activité comprend le courtage, le développement et la gestion de produits et de services en matière d'informatique répartie, de centres de données, de télécommunications et de sécurité des TI.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC fournit des services facultatifs d'infrastructure des TI à 130 ministères et organismes fédéraux, ce qui leur permet d'offrir leurs programmes et leurs services essentiels dans tout le pays. Ces services comprennent les réseaux de télécommunications partagés, les centres de données, la sécurité des TI et les services de bureau gérés. Par exemple, jusqu'à maintenant, le Ministère a offert à la population et aux entreprises canadiennes plus de neuf millions de comptes utilisateurs protégés permettant d'accéder aux services gouvernementaux au moyen de la Voie de communication protégée. En outre, selon de récentes prévisions du Ministère, le service d'authentification de la Voie de communication protégée assurera un contrôle d'accès sécuritaire pour plus de 22 millions de transactions en 2011-2012 auprès de plus de 25 ministères et 50 programmes du gouvernement du Canada.

TPSGC travaille continuellement à améliorer l'infrastructure des TI dans l'ensemble du gouvernement fédéral afin d'accroître les économies de coûts ainsi que la qualité et la sécurité des services offerts à la population canadienne.

Points saillants de la planification

- TPSGC continuera d'améliorer son portefeuille de services de télécommunications en offrant de nouveaux services sans fil de transmission de la voix, de données et de vidéos qui assureront une connectivité intégrée plus économique et omniprésente aux ministères et aux organismes.
- TPSGC fournira des services dans le domaine de l'informatique répartie et mettra l'accent sur la planification stratégique et les projets pilotes. En effet, le Ministère offrira à d'autres ministères fédéraux une gamme plus vaste de services de recherche intégrée, d'outils de bureau, de messagerie et de collaboration ainsi que le Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information.
- TPSGC prévoit lancer un produit d'informatique virtuelle selon lequel l'infrastructure sera un concept de service. Ce produit sera fidèle au cadre de sécurité du gouvernement du Canada en matière d'informatique en nuage. Pour obtenir et mettre en œuvre ces services, TPSGC s'associera avec d'autres ministères et organismes fédéraux.
- TPSGC terminera l'élaboration de la stratégie de regroupement des centres de données du gouvernement du Canada ainsi que l'analyse de rentabilisation connexe. Pour ce faire, le Ministère consultera les parties intéressées du secteur privé et du gouvernement du Canada. Le Projet de regroupement des centres de données du gouvernement du Canada sera lancé et mis en œuvre conformément au plan établi. Le Projet causera une réduction importante du nombre de centres de données au gouvernement du Canada, ce qui permettra de diminuer les coûts de fonctionnement, d'accroître l'interopérabilité et la sécurité et de réduire les incidences de ces centres sur l'environnement grâce à une consommation d'énergie moins élevée.
- TPSGC continuera de faire avancer les nouveaux services d'authentification sécurisés Accesskey, conformément à la stratégie de cyberauthentification de la Direction du dirigeant principal de l'information du SCT (DDPI – SCT) en ce qui concerne les transactions gouvernementales en ligne. Grâce à la stratégie d'approvisionnement, les ministères et organismes profiteront de solutions plus économiques et d'une souplesse accrue qui faciliteront la mise en œuvre de leurs services sur le Web.
- Le Ministère continuera d'utiliser les services de gestion des justificatifs internes et de les faire évoluer vers un service commun de vérification de l'identité et d'émission de justificatifs. Il continuera aussi de collaborer avec la DDPI – SCT et diverses communautés d'intérêts pour faire évoluer ce service selon la stratégie globale convenue.
- Le Ministère continuera d'appuyer la mise en œuvre de sa Stratégie de service à la clientèle dans toute l'organisation, et de répondre aux besoins propres à l'activité de programme « Services d'infrastructure des technologies de l'information ».

Services d'infrastructure des technologies de l'information : Ressources humaines et financières

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	449,6	450,3	469,4
Moins les recettes disponibles	(424,8)	(436,3)	(464,0)
Dépenses nettes	24,8	14,0	5,4
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	1 055	1 097	1 125

Remarque : La diminution des dépenses nettes entre 2011-2012 et 2012-2013 est liée au financement spécial d'un projet touchant la sécurité des télécommunications et de la technologie de l'information qui se termine en 2011-2012. La diminution des dépenses nettes entre 2012-2013 et 2013-2014 découle de la diminution du financement du projet touchant la durabilité des centres de données.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Pour les aider à réaliser leurs programmes, les organisations fédérales ont accès à des services fiables et innovateurs dans quatre secteurs d'activité (télécommunications, services de centres de données, sécurité des TI et services d'informatique répartie).	Pourcentage des niveaux de service respecté sur le plan de la disponibilité opérationnelle dans quatre secteurs d'activité	95 %	Le 31 mars 2012
TPSGC appuie les principaux programmes du gouvernement du Canada grâce à l'hébergement d'applications, à la gestion du stockage et à la prestation de services Web aux ministères et organismes fédéraux.	Pourcentage de disponibilité des systèmes informatiques essentiels aux activités et aux programmes du gouvernement destinés à la population canadienne et aux fonctionnaires (c.-à-d. Receveur général, Régime de pensions du Canada (RPC), Programme de la sécurité de la vieillesse (SV), impression des chèques de paye et de pension)	99 %	Le 31 mars 2012
Le Ministère fournit des solutions de télécommunications globales en appuyant les activités du gouvernement du Canada au pays et à l'étranger.	Accès à tous les services de télécommunications offerts sur le marché	99 %	Le 31 mars 2012

2.2.5 Administration de la paye et des pensions fédérales

Cette activité de programme permet d'offrir aux autres organisations fédérales des systèmes et des processus centraux fiables pour l'administration de la paye et des pensions. Grâce aux services de paye et de pension, TPSGC veille à ce que les employés et les retraités du gouvernement fédéral soient payés à temps et sans erreur.

Avantages pour la population canadienne

Le Ministère assure des services de paye à 110 ministères, employeurs distincts et autres organisations fédérales, et il gère les comptes de pension de plus de 231 900 anciens fonctionnaires, de 111 400 anciens membres des Forces canadiennes et de 1 375 anciens députés et juges, ce qui représente des paiements d'une valeur totale d'environ 28,7 milliards de dollars par année.

Les initiatives de transformation de la paye et des pensions, qui visent à rationaliser les opérations, devraient respectivement générer des économies annuelles approximatives de 79 et de 29 millions de dollars à l'échelle du gouvernement. Le coût de l'administration des pensions augmente à TPSGC en raison de la centralisation. Cependant, ce même coût diminuera au sein des autres ministères et organismes au fur et à mesure qu'ils abandonneront leurs tâches d'administration des pensions. En outre, les applications Web de la rémunération, qui offrent un ensemble d'outils de rémunération et de pension auxquels les employés ont accès au moyen de l'infrastructure Web de leur ministère, permettront de réduire la quantité de papier utilisé d'environ 83 tonnes métriques en 2011-2012.

Points saillants de la planification

- TPSGC procédera à la prochaine étape de la mise en œuvre d'un système moderne d'administration des pensions et des processus opérationnels connexes. Cette étape visera un plus grand nombre de processus de pension de base, comme les congés non payés, ainsi que le volet libre-service sur le Web destiné aux cotisants. En 2011-2012, le Ministère terminera la centralisation des services de pension au Centre des pensions de la fonction publique.
- Le Ministère continuera les activités de développement liées à la migration de l'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada vers TPSGC, à l'aide du nouveau système mis en œuvre dans le cadre du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions.
- L'analyse visant à comparer la nouvelle solution de paye proposée aux besoins du gouvernement du Canada dans le domaine de la paye sera terminée en 2011-2012. La phase de définition des processus et du système de paye modernisés devrait prendre fin d'ici avril 2012.
- Le Ministère transférera graduellement, sur une période de cinq ans qui débutera en 2011-2012, les services d'administration de la paye pour les ministères qui utilisent le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (PeopleSoft) vers un centre d'expertise géré par TPSGC. Le nouveau centre d'expertise sera fonctionnel d'ici janvier 2012.
- Conformément à la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC, le site Web de la Rémunération, qui contient des normes de service, sera amélioré. En effet, on y ajoutera continuellement des renseignements à jour sur les initiatives de transformation.

Administration de la paye et des pensions fédérales : Ressources humaines et financières

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	172,2	82,6	61,2
Moins les recettes disponibles	(104,5)	(50,9)	(33,1)
Dépenses nettes	67,7	31,7	28,1
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	1 480	1 615	1 616

Remarque : La diminution des dépenses brutes entre 2011-2012 et 2013-2014 est principalement attribuable à l'arrêt du financement des projets suivants :

- le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions et le Projet de centralisation de la prestation des services de pension en 2011-2012;
- l'étape préliminaire du Projet de regroupement des services de paye qui se termine en 2011-2012;
- l'étape préliminaire du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions qui prend fin en 2012-2013;
- le projet de modernisation de la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada qui se termine en 2012-2013.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Les employés et les retraités sont payés à temps et avec exactitude grâce à des systèmes et à des processus centraux fiables.	Pourcentage des mouvements de paye et de pension (RPRFP et RPFC) effectués dans les délais établis	95,5 %	Le 31 mars 2012
	Coût pour TPSGC, par compte, de l'administration de la paye de tous les fonctionnaires fédéraux.	114 $	Le 31 mars 2012
	Coût, par compte, de l'administration des pensions dans l'ensemble du gouvernement du Canada.	162 $[1]	Le 31 mars 2012

1 Le coût prévu pour 2011-2012 représente une amélioration de 19 % par rapport au coût, par compte, de l'administration des pensions dans l'ensemble du gouvernement du Canada en 2007-2008 (en dollars courants).

2.2.6 Gestion linguistique et services connexes

Cette activité de programme définit le Bureau de la traduction comme étant un intervenant clé dans l'infrastructure de prestation de services du gouvernement fédéral. Le Bureau de la traduction, seul fournisseur interne de services linguistiques au gouvernement, offre des services de traduction, de révision, d'interprétation et d'autres services linguistiques au Parlement, aux tribunaux, aux autres ministères et organismes fédéraux. Il est aussi l'autorité du gouvernement fédéral en matière de terminologie et a reçu le mandat d'élaborer des normes terminologiques pour garantir des communications claires, uniformes et de qualité au sein du gouvernement. En plus, il s'assure qu'un bassin durable et fiable de ressources linguistiques compétentes soit en place pour répondre aux besoins linguistiques du gouvernement et pour appuyer le programme économique et social du Canada. Ce programme découle de la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Avantages pour la population canadienne

Le Bureau de la traduction de TPSGC aide le gouvernement à diffuser à la population canadienne de l'information de grande qualité en temps opportun dans les deux langues officielles. Il offre aussi des services dans plus de 100 langues autochtones et étrangères pour que tous les citoyens canadiens, peu importe leur culture ou leur langue, puissent accéder aux programmes et aux services offerts par le gouvernement fédéral.

Il fournit également des services de traduction et d'interprétation lors des séances de la Chambre des communes, du Sénat et des comités parlementaires, en plus de traduire plus de 1,74 million de pages pour le compte des ministères et des organismes fédéraux dans quelque 60 points de service à l'échelle du pays.

Par ailleurs, sa participation à la stratégie du gouvernement du Canada en matière de langues officielles, la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne,* contribuera au renforcement et à la promotion de la dualité linguistique auprès de toute la population canadienne. Pour ce faire, le Bureau de la traduction aidera les entreprises canadiennes de traduction et de technologies langagières à accroître leur visibilité sur les marchés canadien et international. Il offrira également de meilleures possibilités de formation à la prochaine génération de traducteurs et d'interprètes.

Points saillants de la planification

- Le Bureau de la traduction de TPSGC agira à titre de partenaire stratégique du gouvernement du Canada dans le domaine des solutions langagières. Afin de supporter la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC, il renforcera son partenariat avec les ministères et organismes fédéraux afin d'offrir des services de traduction, d'interprétation et d'autres services linguistiques de qualité à un coût raisonnable. Il participera à la mise en place d'ententes de services ministérielles, établira des normes de service, rendra compte des mesures de satisfaction en place au Bureau de la traduction et créera des fiches d'information sur les différents volets de son offre de service. De plus, il évaluera l'application de solutions technologiques de pointe dans la prestation de services de traduction.
- Le Bureau de la traduction aidera à assurer une sécurité de l'offre de services linguistiques pour répondre aux besoins du Parlement et des institutions fédérales. Il appuiera le renforcement du secteur langagier et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée au Canada conformément au Programme de renforcement du secteur langagier au Canada, qui a été annoncé dans la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne*.
- Le Bureau de la traduction agira à titre d'autorité en matière de normalisation terminologique. Il consolidera la place du gouvernement sur les scènes fédérale, nationale et internationale dans le domaine langagier, mettra en valeur la richesse collective du savoir linguistique et terminologique canadien et entretiendra le Portail linguistique du gouvernement du Canada, initiative de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne*.

Gestion linguistique et services connexes : Ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	299,2	297,0	291,3
Moins les recettes disponibles	(222,0)	(223,3)	(226,5)
Dépenses nettes	77,2	73,7	64,8
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	1 810	1 810	1 810

Remarque : La diminution des dépenses brutes entre 2011-2012 et 2012-2013 est liée aux dollars investis dans la gestion de l'information et dans la technologie de l'information en 2011-2012 et qui ne seront pas recouvrés auprès des clients. La diminution des dépenses brutes en 2013-2014 découle de l'achèvement de la « Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne » prévu le 31 mars 2013. Dans le cadre de ce programme, des contributions sont versées aux universités et à l'industrie.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Date d'échéance
Le gouvernement du Canada est en mesure de fonctionner et de communiquer avec les Canadiens dans les deux langues officielles grâce à des services linguistiques de qualité, efficients et adaptés à ses besoins.	Degré de satisfaction des clients quant aux services de traduction fournis	Plus de 85 %	31 mars 2012
	Pourcentage de documents traduits dans les délais accordés par le Parlement	Plus de 95 %	31 mars 2012
	Pourcentage de délais de livraison convenus qui ont été respectés pour les services de traduction offerts aux organisations fédérales	Plus de 90 %	31 mars 2012
	Coût total pour les services linguistiques/Total d'heures facturées	90 $ par heure facturée	31 mars 2012

2.2.7 Programmes et services spécialisés

Cette activité de programme permet d'offrir aux organisations fédérales, en temps utile, des services et des programmes spécialisés de grande qualité pour favoriser une gestion et un fonctionnement sains, prudents et éthiques.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC offre de nombreux programmes et services spécialisés aux ministères et organismes fédéraux, notamment des services de vérification et de juricomptabilité de même que des services visant à accélérer l'écologisation des opérations gouvernementales.

De plus, par l'entremise du Programme de la sécurité industrielle, TPSGC respecte les obligations et les priorités publiques, intérieures et nationales en matière de sécurité. Le Programme de la sécurité industrielle protège les biens de nature délicate du gouvernement et les marchandises contrôlées lorsque des entreprises du secteur privé en ont la garde, et il assure le filtrage de sécurité des organisations du secteur privé et de leurs employés ainsi que l'évaluation de la sécurité des travailleurs temporaires et des visiteurs étrangers.

Par l'intermédiaire des Services d'information du gouvernement (SIG), TPSGC veille à ce que la population ait accès aux renseignements du gouvernement dans une variété de formats. De plus, les SIG facilitent la diffusion des renseignements à la population grâce à la recherche sur l'opinion publique, au Comité consultatif des bibliothèques, à des rencontres en personne pendant des foires et des expositions partout au Canada, au droit d'accès aux sources de médias électroniques à l'échelle gouvernementale et au portail de la *Gazette du Canada*.

En outre, par l'intermédiaire des Services conseils du gouvernement et de Services de vérification Canada, TPSGC fournit sur demande des services de conseils et de vérification aux institutions fédérales. Le groupe centralisé de fonctionnaires qui assure ces services possède une connaissance approfondie des priorités et des politiques administratives du gouvernement et il contribue à la bonne gestion de la fonction publique ainsi qu'à l'optimisation des ressources au nom de la population canadienne, car tous les ministères n'ont pas besoin de se doter de leur propre capacité d'analyse pour répondre à des besoins à court terme.

Le Secteur de l'intégration des services partagés (SISP) est lui aussi appuyé par de solides structures de gouvernance, les ministères clients et les organismes centraux. Le SISP tire parti des pouvoirs d'achat et de développement des ministères, ce qui permet de réduire le coût des

systèmes d'appui et de normaliser les applications et les processus. Ces programmes visent à offrir des programmes et des services plus efficaces, efficients et durables à la population canadienne.

Points saillants de la planification

- TPSGC continuera de bâtir une solide organisation de vérification et de certification professionnelles qui met l'accent sur l'offre de produits et la prestation de services de qualité tout en favorisant l'apprentissage et le perfectionnement professionnel. Le Ministère fera mieux connaître ses services et consultera ses clients pour mieux prévoir leurs besoins et y répondre. De plus, TPSGC continuera d'établir une organisation viable sur le plan financier.
- Le Ministère contribuera au programme de la sécurité du gouvernement pour protéger la population canadienne et favoriser la compétitivité de l'industrie, en renforçant le Programme de la sécurité industrielle (PSI). TPSGC continuera la transformation et la modernisation des processus opérationnels du PSI et il améliorera sa capacité stratégique en vue d'offrir, en temps opportun, des services de qualité et économiques.
- Afin d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à l'échelle du gouvernement du Canada et de faire en sorte que celles-ci répondent aux divers besoins du public, TPSGC continuera de fournir des conseils et des services adaptés aux besoins des organisations fédérales dans le cadre de certaines activités de communication réalisées par les SIG.
    - En 2011-2012, TPSGC mettra davantage l'accent sur les initiatives pangouvernementales de renforcement des capacités et de sensibilisation. Par conséquent, le Ministère collaborera avec des intervenants afin de demeurer au fait de l'évolution des tendances et des besoins et d'offrir aux organisations fédérales les outils de travail et les occasions d'apprentissage nécessaires pour s'adapter à cette évolution.
    - Le Ministère entamera des travaux visant à mettre à niveau ses systèmes d'information pour la publicité et la recherche sur l'opinion publique. Ces travaux permettront d'accroître les fonctionnalités des systèmes actuels et de faciliter l'établissement des rapports en fin d'exercice.
    - Éditions et Services de dépôt étudiera la possibilité d'investir dans un nouveau système intégré de bibliothèque afin d'offrir plus de souplesse à la collectivité des bibliothèques et de mieux répondre à ses besoins.
    - La Direction de la Gazette du Canada modernisera son outil de publication afin d'accroître sa capacité de production et de créer un environnement de production plus stable, tout en continuant à respecter les échéances imposées par la loi et à mettre l'accent sur la prestation des services. De plus, la Direction de la Gazette du Canada travaillera à l'automatisation de certains processus initiaux, y compris de son système financier, ce qui augmentera la qualité des services offerts aux clients qui publient des textes réglementaires dans la *Gazette du Canada*.

- Par l'intermédiaire du SISP, TPSGC fournira, en temps opportun, des services efficients et de grande qualité relativement à la gestion des ressources humaines et aux systèmes administratifs. En offrant ces services aux autres ministères fédéraux, TPSGC contribue à l'efficacité et à la bonne gestion de la fonction publique.
    - Le SISP élargira sa gamme de services afin d'améliorer la gestion horizontale des ressources humaines et des finances en vue d'accroître l'efficience des processus administratifs.
    - Les programmes visés continueront d'appuyer les processus, de les adapter en fonction des politiques et des initiatives horizontales pangouvernementales. Ils contribueront de manière importante à la stratégie gouvernementale de transformation des services internes.
    - Les services de gestion des ressources humaines offerts par le SISP réduiront les risques inhérents aux petits ministères et organismes en réglant leurs problèmes de capacité et de continuité opérationnelle.
- TPSGC continuera de collaborer avec des ministères partenaires à la recherche et à l'élaboration de politiques, de stratégies et de recommandations visant à réduire l'empreinte écologique des opérations du gouvernement fédéral. Dans le cadre de l'activité de programme « Programmes et services spécialisés », TPSGC participe à la SFDD, notamment au thème IV : « Réduire l'empreinte environnementale – En commençant par le gouvernement ». Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif de la SFDD qui consiste à écologiser les opérations du gouvernement fédéral, et plus précisément aux volets suivants : les bâtiments écologiques, les émissions de gaz à effet de serre produites par les immeubles et le parc automobile du gouvernement, les achats écologiques, les réunions écologiques, la consommation de papier, les unités d'impression et l'élimination des déchets électroniques.
- Grâce aux bureaux régionaux des ministres situés partout au pays, TPSGC continuera de contribuer à diverses activités du gouvernement du Canada en offrant de l'aide et du soutien aux ministres qui doivent s'acquitter de leurs responsabilités à l'extérieur de la région de la capitale nationale. TPSGC fournit notamment des locaux à bureaux et des services administratifs aux ministres et à leur personnel afin d'assurer l'efficience, l'efficacité, la sécurité de leurs activités et de réaliser des économies.
- Le Ministère continuera d'appuyer la mise en œuvre de sa Stratégie de service à la clientèle dans l'ensemble de l'organisation, notamment pour répondre aux besoins propres à l'activité de programme « Programmes et services spécialisés ».

Programmes et services spécialisés : Ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	144,5	145,4	146,2
Moins les recettes disponibles	(91,3)	(92,8)	(93,6)
Dépenses nettes	53,2	52,6	52,6
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	886	954	985

Remarque : En ce qui concerne les **Services conseils du gouvernement**, les dépenses brutes prévues augmenteront au cours de la période de planification en fonction de l'augmentation prévue du volume d'activités et des taux facturables. En ce qui concerne **Services de vérification Canada**, les dépenses brutes prévues augmenteront légèrement au cours de la période de planification en raison de l'augmentation possible du volume d'activités.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Les organisations fédérales ont accès à des services de qualité qui permettent d'améliorer la gestion, la prestation et la protection de certaines activités et de certains biens gouvernementaux, tout en réduisant leur impact sur l'environnement.	Pourcentage des coûts recouvrés	100 %	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de filtrages de sécurité simples effectué en sept jours ouvrables ou moins	80 %	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de nouvelles entreprises (particuliers) inscrites au Programme des marchandises contrôlées en 45 jours civils ou moins	80 %	Le 31 mars 2012
Grâce aux bureaux régionaux des ministres situés partout au Canada, les ministres fédéraux et leur personnel ont accès à des locaux sécuritaires et à des services qui leur permettent de remplir leurs fonctions officielles à l'extérieur de la région de la capitale nationale.	Nombre moyen de clients qui bénéficient annuellement des bureaux régionaux des ministres	1 000	Le 31 mars 2012

2.2.8 Ombudsman de l'approvisionnement

Cette activité de programme indépendante du gouvernement vise l'examen des pratiques d'approvisionnement dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, les enquêtes sur les plaintes des fournisseurs éventuels concernant l'attribution des contrats de biens et de services en-deçà de certaines valeurs, les enquêtes sur les plaintes au sujet de l'administration des contrats ainsi que le fonctionnement d'un programme alternatif de règlement des différends découlant des contrats. Cette activité permet de promouvoir l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement.

Avantages pour la population canadienne

Conformément à la *Loi fédérale sur la responsabilité*, la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* a été modifiée pour permettre la création du poste d'ombudsman de l'approvisionnement, qui a été doté en mai 2008. Les activités de l'ombudsman de l'approvisionnement seront bénéfiques pour la population canadienne, car elles accroîtront l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement fédéral; elles simplifieront le processus d'approvisionnement et permettront aux entreprises canadiennes de fournir plus facilement des produits et des services au gouvernement et, enfin, elles approfondiront les connaissances et la compréhension des fournisseurs canadiens à l'égard du processus d'approvisionnement fédéral.

Points saillants de la planification

- L'ombudsman de l'approvisionnement fournira une solution indépendante et neutre pour le règlement des plaintes des fournisseurs concernant l'attribution et l'administration des contrats. Même si tous les fournisseurs canadiens en profiteront, les petites et moyennes entreprises, en particulier, disposeront d'un organisme neutre pour faire part de leurs préoccupations et de leurs plaintes.
- L'ombudsman de l'approvisionnement offrira des modes alternatifs de règlement des conflits aux ministères et aux fournisseurs. Il s'agira donc d'une option indépendante et abordable par rapport à un litige coûteux. Ces services aideront à uniformiser les règles du jeu et à renforcer les relations d'affaires entre le gouvernement et ses fournisseurs.

- Afin d'assurer leur équité et leur transparence, les pratiques d'approvisionnement des ministères et des organismes seront examinées, ce qui mènera à des recommandations pratiques. Cet examen des pratiques portera principalement sur la simplification des règles et sur la diminution des formalités administratives pour les fournisseurs, tout en assurant l'intégrité du processus d'approvisionnement. TPSGC utilisera une méthode de travail collaborative, dans le cadre de laquelle la participation des ministères et des organismes sera nécessaire. De plus, il établira des jalons et diffusera des pratiques exemplaires afin de promouvoir les partenariats et de permettre aux ministères et aux organismes de profiter des réussites de chacun.
- Un programme de communication active sera mis en œuvre pour assurer une communication adéquate avec tous les intervenants, y compris les fournisseurs, les cadres supérieurs des ministères et organismes clients, les agents des achats et les parlementaires.
- L'ombudsman produira le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) peu après la fin de l'exercice. (Pour plus de renseignements sur le BOA, consultez le http://opo-boa.gc.ca/.)

Ombudsman de l'approvisionnement : Ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	4,3	4,3	4,3
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	4,3	4,3	4,3
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	28	28	28

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Échéance
Les Canadiens ont plus confiance dans le processus d'approvisionnement fédéral.	Pourcentage de fournisseurs dont la confiance dans le processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral a augmenté.	90 %	Le 31 mars 2012
	Pourcentage de spécialistes de l'approvisionnement qui reconnaissent que les efforts de l'ombudsman de l'approvisionnement ont entraîné une augmentation du professionnalisme de la communauté de l'approvisionnement (formation, outils, connaissance des pratiques exemplaires).	90 %	Le 31 mars 2012
Les Canadiens ont plus confiance dans le processus d'approvisionnement fédéral.	Pourcentage de membres de la haute direction et des parlementaires qui reconnaissent l'utilité du rapport de l'ombudsman au Parlement dans leur évaluation du rendement du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.	90 %	Le 31 mars 2012

2.2.9 Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources qui sont administrés pour répondre aux besoins des programmes et aider l'organisation à respecter ses autres obligations générales. Les services internes comprennent seulement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble de l'organisation et non pas celles qui visent un programme précis. Il s'agit donc par exemple des ressources humaines, des TI, des finances et des services ministériels.

Points saillants de la planification

- Nous continuerons de travailler afin de soutenir la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC à l'échelle du Ministère et de répondre aux besoins propres à l'activité de programme des Services internes.
- En 2011-2012, la Direction générale des finances continuera d'offrir un régime de gestion financière solide en se consacrant aux activités suivantes : la mise en place d'un plan financier sur trois ans pour atteindre l'excellence en gestion budgétaire, la mise en œuvre du cadre approuvé de recouvrement des coûts, l'approbation et la mise en œuvre du Plan d'investissement intégré; et le renforcement de la capacité grâce à la mise en œuvre du nouveau cadre de gestion financière (modèle du chef des finances).
- TPSGC est dévoué à ses employés. Nous savons qu'ils sont essentiels à notre succès et à la prestation de services de haute qualité à nos clients de la fonction publique et, ultimement, à la population canadienne. Nous voulons nous assurer que nos employés demeurent notre principale ressource en tirant profit de nos réussites passées pour aller de l'avant et renouveler le Ministère. Notre Stratégie de service à la clientèle, qui sera appuyée par notre programme en matière de gestion des RH, constituera un de nos plus importants projets de renouvellement. Plus précisément, TPSGC s'assurera, par l'intermédiaire de son initiative de perfectionnement en leadership, que les employés ont accès à des activités et à des occasions d'apprentissage qui leur permettront d'élargir leurs connaissances et leurs compétences, en mettant particulièrement l'accent sur l'excellence en gestion et le transfert des connaissances. Nous procéderons également à la mise en œuvre de notre nouvel ensemble simplifié de politiques en matière de gestion des ressources humaines. Cette mise en œuvre, associée à l'adoption d'une philosophie de gestion des personnes et à l'engagement des employés et de l'employeur à cet égard, permettra d'ouvrir la voie à un programme moderne de RH pour les années à venir.
- Le recrutement et le maintien en poste de l'effectif compétent nécessaire pour soutenir le rythme du changement et respecter les priorités opérationnelles représentent des défis importants pour TPSGC et la fonction publique. Nous devons favoriser la mobilisation, les occasions d'apprentissage, le développement de carrière et le perfectionnement professionnel de nos employés. La solidification des assises du Ministère ouvre la voie à l'atteinte de ces objectifs. Notre approche de gestion intégrée des ressources humaines est axée sur la solidification des assises, l'intégration de nos valeurs à toutes nos activités et le fait d'être reconnu en tant qu'employeur de choix. Nous maintenons notre engagement de faire progresser nos deux priorités ministérielles en matière de gestion des ressources humaines en mettant en œuvre notre Plan d'action pour le renouvellement et diverses

autres activités pour répondre aux besoins quotidiens de la direction et du personnel en matière de ressources humaines.

- En 2011-2012, TPSGC continuera d'améliorer son intendance de la fonction des technologies de l'information (TI) en optimisant la prestation efficiente des services de TI. Nous mettrons en œuvre un cadre de gestion du portefeuille de gestion de l'information (GI) et de TI qui permettra d'adapter la stratégie de GI-TI du Ministère à l'évolution des besoins opérationnels de TPSGC.
- La Direction générale de la surveillance (DGS) continuera d'assurer à notre ministre et à notre sous-ministre que les opérations ministérielles sont menées avec prudence, probité et transparence, conformément aux lois, aux règlements, aux politiques et aux pratiques établis. Cette fonction de surveillance permet de veiller à ce que l'intégrité et la crédibilité de TPSGC soient protégées grâce à des pratiques de gestion modernes et à une saine gestion des fonds publics. En outre, la DGS offre des services contre recouvrement des coûts aux autres ministères et organismes, en plus d'appliquer la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*, qui encourage les fonctionnaires à signaler les actes répréhensibles dont ils sont témoins au travail.

Services internes : Ressources financières et humaines

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues 2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dépenses brutes	429,4	422,0	422,6
Moins les recettes disponibles	(117,6)	(114,7)	(115,3)
Dépenses nettes	311,8	307,3	307,3
Ressources humaines			
Équivalents temps plein (ETP)	2 609	2 676	2 707

Remarque : La diminution des dépenses brutes entre 2011-2012 et 2012-2013 est principalement liée à une diminution du volume d'activités.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Points saillants des finances

La préparation d'états financiers prospectifs fait partie des nouvelles initiatives d'établissement de rapports que les ministères doivent appliquer dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012* et dans les suivants. Ces nouvelles exigences de rapport font partie d'un ensemble de mesures financières visant à renforcer les responsabilités et à améliorer la transparence et la gestion financière.

Les principales données présentées dans cette section sont destinées à fournir un aperçu général des activités de TPSGC. Les états financiers prospectifs consolidés et condensés sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin d'établir une relation plus claire entre la consommation des ressources et les services fournis, et non simplement à faire état des rentrées et des sorties de fonds.

Les données sur les pouvoirs financiers sont principalement fondées sur les besoins de trésorerie et ne reflètent pas les données sur les résultats financiers prospectifs qui sont, pour leur part, fondées sur une comptabilité d'exercice. Ces deux types de données sont rapprochés dans les États financiers prospectifs consolidés, disponibles sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rpp/index-fra.html

État consolidé prospectif condensé de la situation financière

À la fin de l'exercice (31 mars 2012)	(en millions de dollars)
	2011-2012
ACTIF	5 939,0
TOTAL	**5 939,0**
PASSIF	3 555,8
ÉQUITÉ	2 383,2
TOTAL	**5 939,0**

État consolidé prospectif condensé des résultats

À la fin de l'exercice (31 mars 2012)	(en millions de dollars)
	2011-2012
CHARGES	5 260,0
REVENUS	2 827,6
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	**2 432,4**

3.2 Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Ces tableaux peuvent être consultés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/estd-bddc/index-fra.asp :

Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Financement initial et pluriannuel (TPSGC n'est pas responsable de la gestion des ententes de financement par subventions conditionnelles)

Écologisation des opérations gouvernementales

Initiatives horizontales

Vérifications internes et évaluations à venir au cours des trois prochains exercices

Sources de recettes disponibles et non disponibles

Rapport d'étape sur les projets de transformation et sur les grands projets de l'État

Sommaire des dépenses en capital par activité de programme

Frais d'utilisation

3.3 Autres sujets d'intérêt

Développement durable

Conformément à la Stratégie fédérale de développement durable, TPSGC s'engage à :

- fournir des renseignements précis sur ses activités de développement durable;
- veiller à tenir compte des objectifs du gouvernement en matière d'environnement dans l'atteinte de ses objectifs économiques et sociaux en rendant l'application des évaluations environnementales stratégiques plus rigoureuse;
- chercher à adopter des pratiques exemplaires pour résumer les résultats des évaluations environnementales stratégiques, y compris celles qui concernent les objectifs et les cibles de la Stratégie fédérale de développement durable, de façon à rendre la prise de décisions en matière d'environnement plus transparente.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les activités menées par TPSGC afin de soutenir le développement durable, veuillez consulter les liens suivants :

- http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ecologisation-greening/publications/renouvelable-sustainable-fra.html
- [Tableau sur l'écologisation des opérations gouvernementales hébergé sur le site Web du SCT]

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Stratégie fédérale de développement durable, veuillez consulter le lien suivant :
http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=C2844D2D-1.